**Дневник работ по учебной практике**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тема** | **Дата** | **Кол-во часов** | **Оценка** | **Подпись руководителя** |
| **13** | Мониторинг реализации целей и задач практики. Актуализация требований  к оформлению отчетной документации. | **30.04.2021** | **6** |  |  |

**Содержание работ**

Произвел анализ предметной области:

Общая характеристика процесса:

* Фирма по прокату автомобилей;
* Этот процесс является процессом управления;
* Этот процесс является процессом текущего управления – направлен на производство конечных продуктов (услуг) для внешнего потребителя (заказчика услуг).

Характеристика компонентов процесса:

* Результатом процесса появляется получение прибыли с услуг, предоставляемых фирмой;
* Потребителями процесса являются заказчики услуг;
* Выполнение процесса запускается после заявки клиента;
* Процесс может выполняться в одно время несколько раз параллельно, можно обслуживать несколько клиентов одновременно. Периодичность процесса произвольная, так как клиенты могут отсутствовать, либо создавать очередь, так как количество сотрудников (а именно операторов) ограничено;
* Входом процесса является заявка клиента на выбранный им автомобиль;
* Поставщиком процесса является клиент;
* Ключевые показатели результативности процесса: среднее время обработки заявки клиента на выбранный автомобиль, количество обработанных заявок клиентов в день (неделю, месяц, год), цена обслуживания автомобилей, качество автомобилей, процент отрицательных отзывов, качество обслуживания клиентов.

Разбил исследуемый процесс сначала на крупные функции-этапы; затем каждую из этих функций – на более мелкие функции-подэтапы. Выделенные функции-подэтапы разбил на еще более мелкие функции-операции.

Прокат автомобилей

Оформление заказа

Подготовка заказа

Подготовка автомобиля

Передача автомобиля клиенту

Извещение клиента

Прием заявки клиента

Заключение договора

Подготовка документов

Передача автомобиля

Прием оплаты

Возврат автомобиля

Извещение клиента о скором окончании аренды

Прием автомобиля

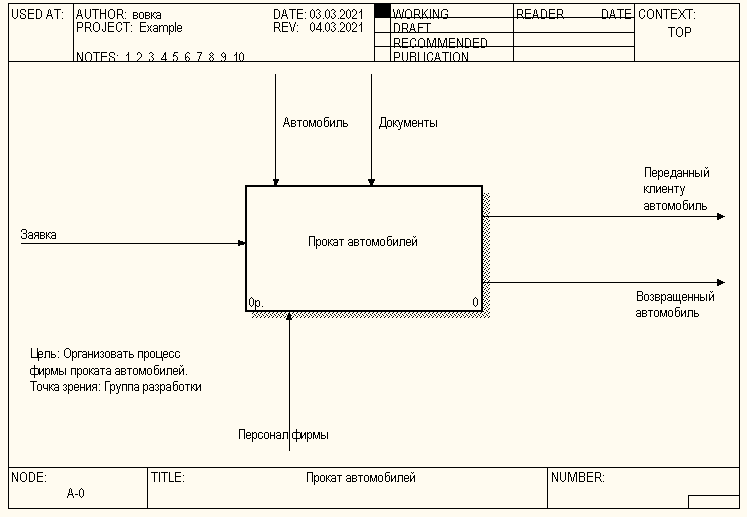
**Выделение структурных элементов функций**

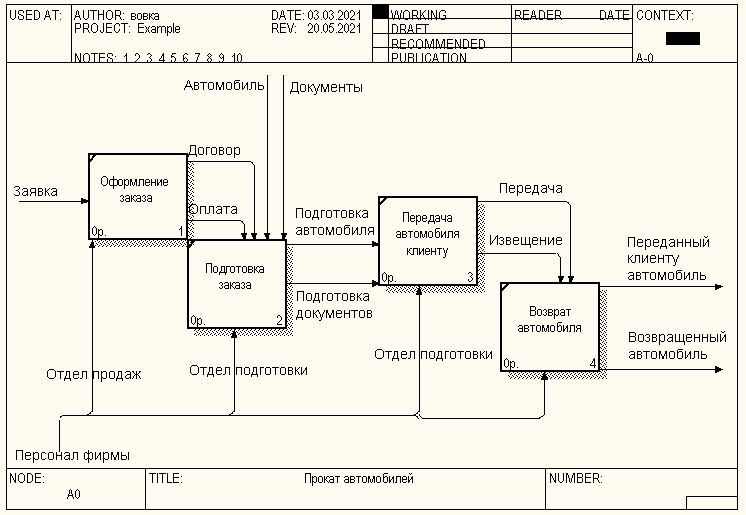
|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Функция** | **Вход** | **Исполнители** | **Оборудование, инструменты** | **Управляющая информация** | **Выход** |
| Прокат автомобилей | Заявка клиента, выбранный автомобиль | Персонал фирмы | Оборудование | Каталоги автомобилей | Возвращенный автомобиль |
| Оформление заказа | Заявка клиента | Отдел продаж | Оборудование | Каталоги автомобилей | Оформленный заказ, договор |
| Подготовка заказа | Выбранный автомобиль | Отдел подготовки | Оборудование | Оформленный заказ | Подготовленный автомобиль |
| Передача автомобиля клиенту | Подготовленный автомобиль, извещение клиента | Отдел подготовки | Оборудование | Контактные данные клиента | Переданный клиенту автомобиль |
| Возврат автомобиля | Извещение клиента о скором окончании аренды | Персонал фирмы | Оборудование | Контактные данные клиента | Возвращенный автомобиль |

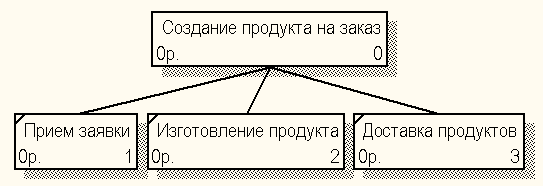
**Формирование команд процессов**

|  |
| --- |
| Команда по аренде автомобилей |
| Начальник отдела продаж – 1человек Заместитель начальника отдела продаж – 1 человек Оператор – 4 человека  Бухгалтер – 4 человека  Начальник отдела подготовки – 1 человек  Заместитель начальника отдела подготовки – 1 человек  Мойщик – 4 человека Перегонщик – 4 человека |

Создал IDEF0 модель бизнес-процесса:







Создал IDEF3 модель бизнес-процесса:

